

# EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DISTRICTAL

## ENERO – DICIEMBRE 2016



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario

## INTRODUCCION



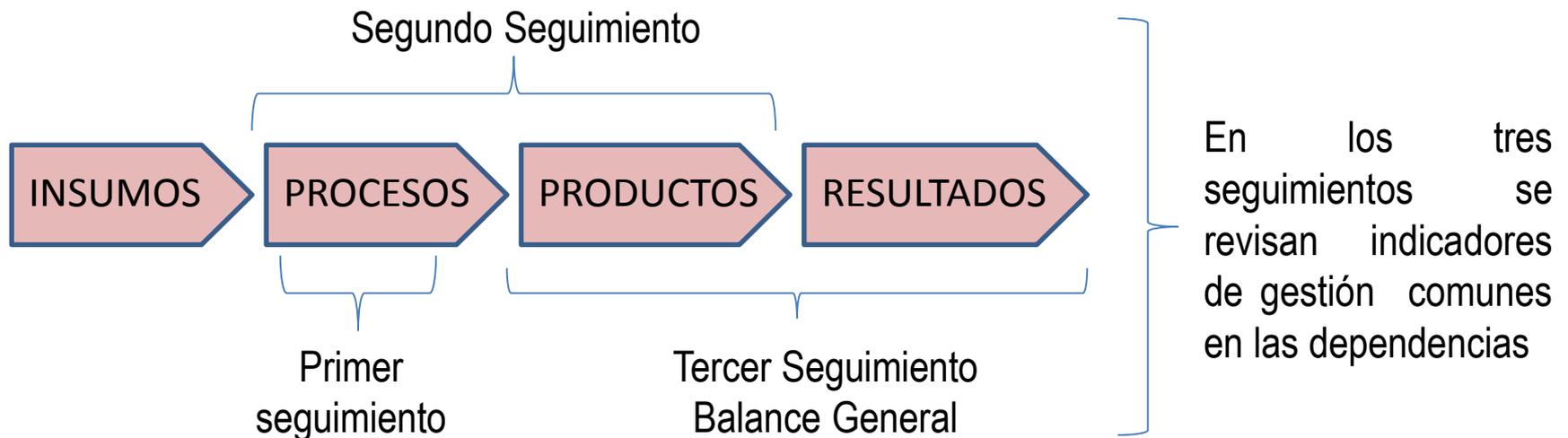
El presente informe es el resultado del ejercicio desarrollado por la Secretaría de Planeación Distrital, conforme a lo dispuesto en la Ley 152 de 1994, en el proceso de Evaluación y Control adoptado por el Sistema de Control Interno – MECI y en el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.

Busca garantizar la ejecución de las políticas y directrices establecidas por la entidad y asegurar el cumplimiento de sus propósitos, retroalimentando a cada uno de los niveles administrativos sobre los resultados de sus acciones; estructurar los planes de mejoramiento para corregir las desviaciones presentadas y proponer acciones nuevas encaminadas a aumentar los niveles de economía, eficiencia y eficacia.



## METODOLOGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

A través de la cadena de valor se puede explicar la operación del Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Alcaldía, donde cada cuatro meses se verifica si el desarrollo de los procesos se está dando conforme con lo planeado, se realiza la evaluación de los productos y resultados revisando lo alcanzado frente a lo programado para la vigencia según lo establecido en el Plan Indicativo; logrando así establecer al final del año, el avance del Plan de Desarrollo.



## METODOLOGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

De acuerdo con lo anterior en el presente corte se presenta: 1. El nivel de cumplimiento de las **metas programadas** en los proyectos del plan de acción y 2. El avance de la gestión administrativa evaluando la ejecución presupuestal y contractual, las actividades relacionadas con sus funciones y con el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

## **NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS**

Teniendo como insumo la formulación y el seguimiento de los planes de acción presentados por cada una de las dependencias y establecimientos adscritos a la Administración Central, se presenta el **balance del cumplimiento de las metas programadas en los proyectos definidos en la vigencia 2016.**

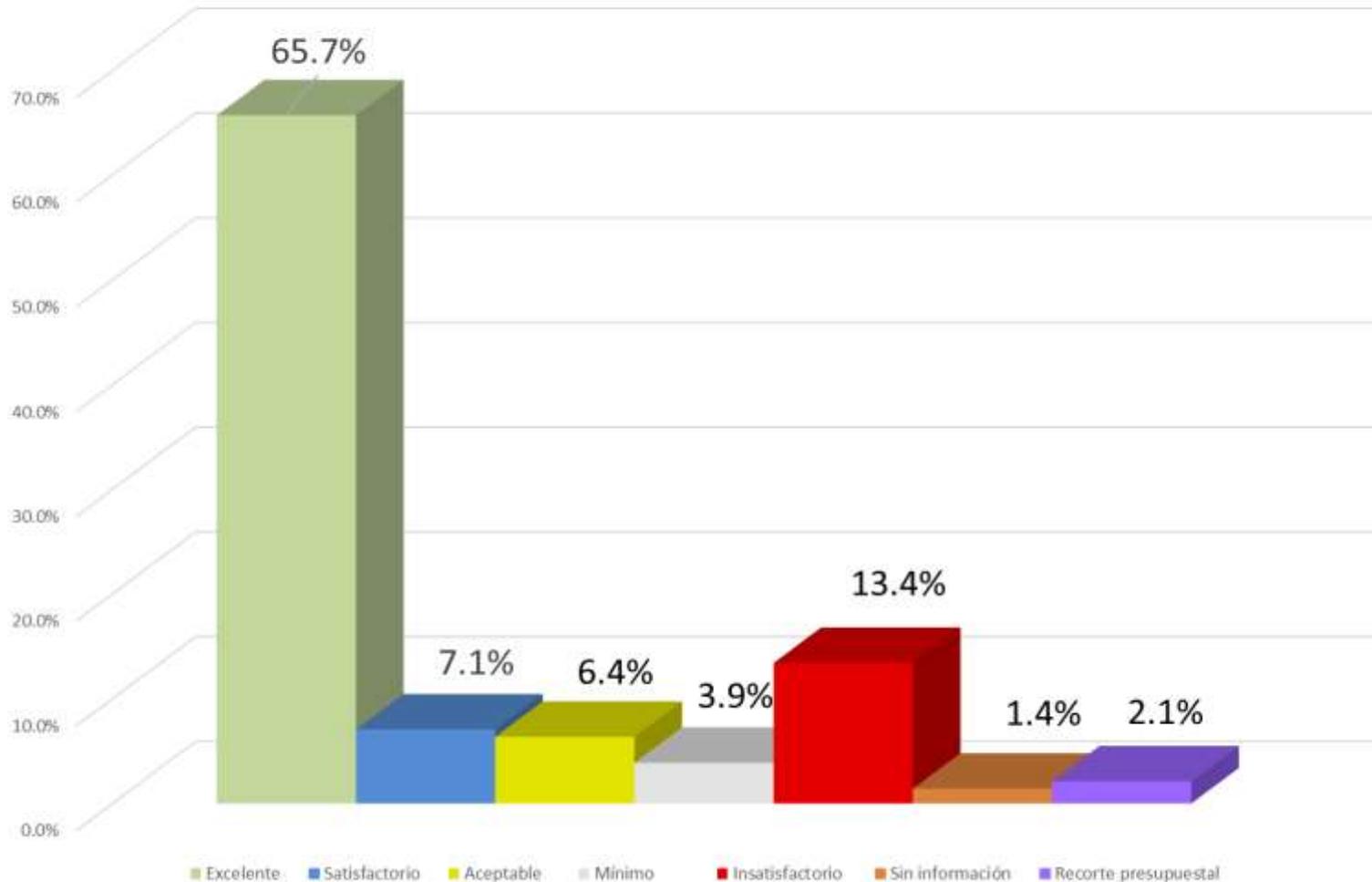
El resultado es valorado con los siguientes parámetros:

## Nivel de Avance:

<u>Categoría</u>	<u>% alcanzado</u>	<u>Color</u>
Excelente (E)	81% - 100%	
Satisfactorio (S)	61% - 80%	
Aceptable (A)	41% - 60%	
Mínimo (M)	21% - 40%	
Insatisfactorio (I)	0% - 20%	



## AVANCE CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE ACCION VIGENCIA 2016



Del gráfico anterior se desprende que de las metas programadas para la vigencia 2016, el **72.8%** de los proyectos presentan un nivel de ejecución **Excelente y Satisfactorio**, es decir mayor al 60%

De otra parte, el **13,4%** de los proyectos presentan una ejecución insatisfactoria (inferior al 20%) en el cumplimiento de sus metas. Adicionalmente, el 2.1% de los proyectos no lograron cumplir sus metas por recorte presupuestal.

## AVANCE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La evaluación de la gestión mide aquellos procesos de apoyo sin los cuales no sería posible el logro de las metas ni el cumplimiento de los requisitos que exige un Sistema de Gestión de la Calidad.

Se ha definido monitorear los siguientes indicadores, de procesos transversales a toda la organización:

INDICADOR	A 30 de diciembre de 2016
Porcentaje de Ejecución Presupuestal	90.3%
Gestión Contractual	En promedio el 96.8% de los proyectos con presupuesto han sido apropiados con contratación
Gestión Documental	El 100% de las dependencias que reportaron el seguimiento, registran algún avance en el mejoramiento archivístico y manejo de la tabla de retención documental presentando un avance promedio del 93.6%

## AVANCE EN LA GESTION ADMINISTRATIVA

INDICADOR	A 30 de diciembre de 2016
Administración del Riesgo	El 95% de las dependencias que reportaron el seguimiento, registran algún avance en la administración del riesgo a sus procesos presentando un avance promedio del 92.5%
Control de Servicios no Conformes	El 80% de las dependencias que reportaron el seguimiento, registran algún avance en el control de servicios no conformes presentando un avance promedio del 90%. Algunas dependencias reportan que nos les aplican.
Medición Satisfacción del Cliente	Sólo el 90% de las dependencias que reportaron el seguimiento, registran algún avance en la medición de la satisfacción del cliente, presentando un avance promedio del 84.7%.
Revisión por la Dirección	El 100% de las dependencias que reportaron el seguimiento, registran algún avance en la revisión por la dirección, presentando un avance promedio del 97.2%.

## RECOMENDACIONES

El 70% de las dependencias presentaron una ejecución presupuestal por encima del 90%. Así mismo, se presentó un avance promedio del 88.2% de las actividades de gestión administrativa.

Se evidencia un ligero retraso en el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, en las actividades relacionadas con el control del servicios no conformes y medición de la satisfacción del usuario en algunas dependencias.

Someter este ejercicio de evaluación a la revisión y discusión con el nivel directivo en pleno para elaborar el Plan de Mejoramiento.



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 2016



Calle 34 No. 43 - 31 - [barranquillagov.co](http://barranquillagov.co)  
[atenciónalciudadano@barranquillagov.co](mailto:atenciónalciudadano@barranquillagov.co) - Barranquilla, Colombia

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El instructivo No. 6 de Seguimiento del Plan Anticorrupción de Transparencia por Colombia que establece los siguientes rangos de avance:

AVANCE DE LA ACTIVIDAD	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (PORCENTAJE)	DESCRIPCIÓN
No ejecutada	0%	Actividad planeada para el periodo evaluado, que no ha iniciado su desarrollo, o que inicio actividades accesorias, pero que no está siendo ejecutada formalmente.
En ejecución	75%	Actividad planeada para el periodo evaluado, a la cual ya se dio inicio y que actualmente está siendo implementada pero aún no ha sido finalizada.
Ejecutada	100%	Actividad planeada para el periodo evaluado, a la cual se dio inicio, se implementó según los tiempos estipulados en el cronograma y fue finalizada.
No aplica	NA	Actividad que no fue planeada para el periodo evaluado y no entra dentro del seguimiento al Plan.

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Promediando los avances de las actividades se establece el siguiente nivel de avance del Plan según el Instructivo No. 6

AVANCE	PORCENTAJE DEL PLAN
DEFICIENTE	Menos del 75% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.
SATISFACTORIO	Entre el 76% y 90% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.
SOBRESALIENTE	Entre el 91% y el 100% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN

## PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

- Se ha realizado reinducción a funcionarios que manejan información de las historias laborales de funcionarios activos y jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema de Información y Gestión para la gobernabilidad
- Se ha capacitado a las dependencias en el Manual de Contratación, en la elaboración de los Estudios previos para que se incluyan aspectos técnicos, jurídicos y financieros, y se ha fortalecido la pluralidad de los proveedores.
- Se creó la política de seguridad de la información digital y política de protección de datos personales.
- El 100% de las dependencias que reportaron avance en el Plan Anticorrupción, están realizando el análisis de vencimiento de términos.
- Los promotores éticos elaboraron e implementaron en sus dependencias los planes de mejoramiento de la gestión ética.

Componente	Riesgo	Acciones	Responsables	Nivel de avance	Avance Promedio
<b>Primer Componente:</b> <b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	De Información	Realizar reinducción a los funcionarios que tengan acceso directo y manejo de información física y digital y custodia de la documentación en los archivos de gestión y archivo central.	Recursos Humanos, Sistemas, Gestión Documental	<p>Se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>16 de marzo de 2016 reinducción a funcionarios que manejan información de las historias laborales de funcionarios activos.</p> <p>Del 15 al 29 de febrero se realizaron 45 jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema de Información y Gestión para la gobernabilidad</p> <p>14 de abril de 2016 capacitación sobre transparencia y acceso a la información pública</p> <p>9 de junio de 2016: Transparencia y acceso a la información pública.</p> <p>12 de julio de 2016: Instrumentos de gestión de la información pública.</p> <p>25 de agosto 2016: Manejo de la información pública, reservada y clasificada.</p> <p>28 de junio de 2016: La Gestión Documental como un proceso Transversal.</p> <p>08 de Julio de 2016: Organización en los archivos de gestión.</p> <p>05 de Agosto 2016: Manejo de la información SIGOB tramite de eventos masivos y no masivos.</p>	100%
		Actualizar la política de seguridad de la Información Digital	Sistemas	Se creo la política de seguridad de la información digital y política de protección de datos personales, adoptados por el decreto 0903 de diciembre de 2016	100%
		Socializar la política de seguridad de la información digital	Recursos Humanos, Sistemas	<p>Se realizaron las siguientes inducciones:</p> <p>26 de febrero de 2016 jornada de 8 horas con una asistencia de 22 funcionarios.</p> <p>11 de abril de 2016 con jornada de 8 horas con una asistencia de 24 funcionarios.</p> <p>16 de Junio de 2016 con jornada de 8 horas con una asistencia de 21 funcionarios.</p> <p>La política de seguridad de la información digital también se ha socializado por la página web e info.</p>	100%
	De Recursos Financieros	Verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos, sobretodo los puntos de control para mitigación del riesgo.	Secretaría de Hacienda	Pemanentemente se aplican los controles establecidos, seguimiento en los puntos de control en los procedimientos vigentes	100%



Componente	Riesgo	Acciones	Responsables	Nivel de avance	Avance Promedio
Primer Componente: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	De Contratación	Capacitar a las dependencias que elaboran los Estudios previos para que se incluyan aspectos técnicos, jurídicos y financieros, acorde con las características del bien y/o servicio que se pretende adquirir.	Secretaría General	Se hizo una jornada de actualización el día 9 de abril de 2016 con la asistencia de 54 personas, con enlaces de cada dependencia en contratación. En fecha 23 de agosto de 2016 se realizó la segunda jornada de capacitación en el Manual de Contratación con la asistencia de 30 personas	100%
		Fortalecer la elaboración de estudios de mercado a través de la pluralidad de Proveedores que participen en el mismo, de acuerdo con las características del bien y/o servicio que se pretende adquirir.	Secretaría General	Se ha incrementado la participación de los Proveedores en los procesos de Contratación de 293 que participaron en el 2015 a 565 proponentes al 30 de agosto de 2016	100%
		Fortalecer el registro de proveedores a través de la divulgación y convocatorias que realice el Distrito a través de la Secretaría General, con el fin de lograr la pluralidad en el registro.	Secretaría General	El 17 de Noviembre se realizó el Foro Empresarial Barranquilla Capital de Vida de obteniendo la asistencia de 1217 Proveedores	100%
	Trámites y/o Servicios	Implementación de planes de mejoramiento para el fortalecimiento de la gestión ética en cada proceso	Responsable del Proceso - Promotor Etico	Se han orientado a los promotores éticos en el diseño de los planes de mejoramiento, el 100% de las dependencias que reportaron el seguimiento y que debían realizar el plan de mejoramiento de la gestión ética han cumplido con su formulación e implementación.	100%
		Capacitación mensual a los funcionarios que ingresan por primera vez a la entidad sobre sus derechos, deberes y faltas disciplinarias	Oficina de Control Disciplinario Interno y Gerencia de Gestión Humana	Se realizaron capacitaciones a los funcionarios que ingresan por primera vez a la entidad	100%
		Realizar mensualmente análisis de vencimiento de términos a PQRS e implementar acciones tendientes a eliminar las causas de los incumplimientos	Secretario de Despacho, Gerente o Jefe de Oficina en cada dependencia	El 100% de las dependencias que reportaron avance en el Plan Anticorrupción realizaron el análisis de vencimiento de términos	100%
	De Investigación y Sanción	Controlar el vencimiento de términos de los procesos a partir de la revisión de cada expediente en los procesos que imponen sanciones pecuniarias y disciplinarias	Secretaría de Salud, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Movilidad, Oficina Jurídica, Secretaría de Control Urbano, Secretaría de Gobierno y Oficina de Control Disciplinario Interno	Las Secretarías de Hacienda, Movilidad y de Control Urbano y la Oficina de Control Disciplinario Interno quienes reportaron avance en el Plan Anticorrupción manifestaron aplicar el control	100%

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN**

### **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITE**

- Se actualizaron los trámites de la Secretaría de Gestión Social y de Movilidad
- 87,2% de tramites en estado creado en el SUIT; 78,3% inscritos en el SUIT, Tramites Homologados 65,9%..
- Se hizo entrega de la matriz de Estrategia de Racionalización para que cada proceso identifique los trámites que pueden ser racionalizados y los que se homologan con los tramites del SUIT para actualizarlos en el manual de la Alcaldía. Las dependencias Identificaron los tramites a unificar y se encuentran en este proceso.
- Se está realizando la automatización del trámite Permiso para eventos Masivos y no Masivos a través de SIGOB.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN



## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITE

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance
Segundo Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Fase: Identificación de Trámites	Revisión y actualización cada cuatro meses de la información de las hojas de vida de los trámites y servicios que lo requieran e incluir en el manual de tramites los propuestos por el DAFP que no se encuentren registrados en el manual	Se actualizaron solo los trámites de la Secretaría de Gestión Social y Movilidad	75%
		Depurar el inventario de trámites propuesto por la Función Pública identificando los trámites propuestos por el DAFP que se realizan en la entidad	87,2% de tramites en estado creado en el SUIT; 78,3% inscritos en el SUIT, Trámites Homologados 65,9% .	75%
		Proponer ante el DAFP los trámites identificados en el Manual V5 y que no están en el inventario del SUIT	Se realizó taller de tramites con el DAFP en donde se definieron compromisos de cargue y se aclararon dudas.	75%
	Fase: Priorización de Trámites	Diseñar instrumento para la identificación de los trámites a racionalizar según la estrategia de construcción del plan anticorrupción	Se realizaron reuniones donde se hizo entrega de la matriz de Estrategia de Racionalización para que cada proceso identifique los trámites que pueden ser racionalizados y los que se homologan con los tramites del SUIT para actualizarlos en el manual de la Alcaldia. Las dependencias identificaron los tramites a unificar y se encuentran en el proceso de unificación han trabajado Movilidad, Gobierno esta pendiente en la resolución para la implementación de los ajustes y Educacion esta pendiente en la identificación de los mismos.	100%
		Aplicar el instrumento a los trámites incluidos en el manual de trámites y servicios del Distrito de Barranquilla, realizar un análisis en conjunto con las dependencias encargadas de los trámites para identificar las variables internas y externas que permitan priorizar los tramites y definir criterios de intervención para la mejora de los mismos		75%
Fase: Racionalización de Trámites	Automatizar el trámite Permiso para eventos Masivos y no Masivos.	Se está trabajando con la Secretaría general en la implementación del tramite a través del SIGOB. Se solicitaron los requerimientos nuevamente con las dependencias responsables para definir el flujo de la informacion en el SIGOB. En el proceso se definió incluir un unico pago por parte del ciudadano para realizar su tramite, para lo cual se adoptará el esquema utilizado con los bancos actualmente. Sobre este esta pendiente la creación de la cuenta principal que debe ser solicitada por secretaria General a Hacienda y las cuentas donde se realizará la dispersión a cada una de las dependencias que intervienen en el proceso de pago de este tramite con su correspondiente porcentaje o valor de aplicación.	75%	
Fase: Interoperabilidad	Automatizar el trámite Ventanilla Única del Constructor	Se esta concertando con la universidad Simon Bolivar a traves de MacondoLab (Mintic) el desarrollo de la solicitud, en este momento la universidad presentó una propuesta en donde se incluyen valores economicos, la cual esta siendo analizada por las dependencias de Planeación y proyectos especiales. Ademas se han sostenido reuniones de acercamiento con las curadurías y las entidades de servicios públicos AAA y Gases del caribe con el fin de definir su interoperabilidad dentro del tramite. Ademas contamos con el acompañamiento de la Cámara de Comercio.	75%	



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN**

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

- Publicación del tercer seguimiento cuatrimestral vigencia 2015, el informe de gestión con el balance de los resultados 2015, el primer y segundo informe de seguimiento de 2016 y la batería de indicadores por sector.
- Se han publicado los informes financieros, cumpliendo así con lo estipulado en la Ley de Transparencia
- Desarrollo de espacios de interacción con la comunidad para la construcción del Plan de Desarrollo 2016-2019 “Barranquilla Capital de Vida”.
- Se realizaron las actividades de rendición de cuentas del sector educación y salud.
- Se realizó capacitación al 100% de los líderes de las organizaciones sociales y comunitarias.
- En el portal web democracia participativa, se han publicado las actividades para la construcción del Plan de Desarrollo, la elección de juntas comunales; semillero comunal infantil y pacto de transparencia en elecciones comunales.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN

## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance
<b>Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar en la pagina web informe de gestión con el balance de los resultados de la vigencia 2015	En la pagina web de la entidad link control y rendicion de cuentas se encuentra publicado el informe de gestion de la vigencia 2015	100%
		Actualizar y publicar en la pagina web la bateria de indicadores por sector con los datos 2015	En la pagina web de la entidad se encuentra publicado los indicadores por sectores a 2015	100%
		Publicar en la web informes de seguimiento al Plan de Desarrollo de acuerdo con lo programado en la vigencia, teniendo en cuenta las fechas de corte de seguimiento	Se encuentra publicado en el link Control y Rendición de Cuentas avance del Plan de Desarrollo, el I y II informe de seguimiento del año 2016 con corte a 30 de abril y 30 de agosto respectivamente	100%
		Publicar en la web trimestralmente informes financieros de la vigencia.	.Se han publicado los informes financieros, cumpliendo asi con lo estipulado en la Ley de Transparencia.	100%
	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Mantener la comunicación doble vía con la ciudadanía a través de las redes sociales para recibir y atender inquietudes y sugerencias.	A través de las redes sociales se atienden las solicitudes presentadas por los diferentes clientes de la entidad.	100%
		Desarrollo de espacios de interacción con la comunidad para la construcción del Plan de Desarrollo 2016-2019 "Barranquilla Capital de Vida"	Desde el 5 de enero del 2016 se dio a conocer la matriz del Plan de Desarrollo 2016 – 2019 y sus ejes, la estrategia comunicativa para que la comunidad participara en la construcción colectiva del Plan y el cronograma de actividades, el cual se cumplió al 100% .	100%
		Sensibilización y jornadas para la Comunidad	Estuvieron activados durante la temporada	100%
		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector salud	Se capacitaron 1.632 lideres en el manejo del portal web democracia participativa	100%
		Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector salud	Publicación de las memorias y evaluación de dicho evento en la web	100%
		Publicación de las memorias y evaluación del evento		100%
		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector educación	Audiencia de rendición de cuentas de las instituciones educativas a su comunidad	100%
		Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector educación	Se realizo el evento de rendición de cuentas el 30 de noviembre de 2016	100%
		Publicación de las memorias y evaluación del evento	Se publico en la pagina de la Secretaría de Educaación las memorias e informe del evento	100%
		Audiencia de rendición de cuentas de las instituciones educativas a su comunidad	Audiencia de rendición de cuentas de las instituciones educativas a su comunidad	100%
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Formación en control social a las organizaciones sociales y comunitarias	Se realizo capacitación al 100% de los líderes de las organizaciones sociales y comunitarias	100%
		Promoción del control social mediante el portal web de democracia participativa.	Durante la vigencia 2016 la oficina de participación ciudadana ha dispuesto una política de datos abiertos a la comunidad con la finalidad de mantener informada a la población sobre las actividades que realiza día a día nuestra dependencia. El portal web democracia participativa, así como nuestras redes sociales han servido como mecanismo de difusión de nuestro accionar y facilitar la interacción con los ciudadanos.	100%
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión	Realizar encuestas de satisfaccion de los procesos de formación en control social.	Se realizaron encuestas de satisfaccion de los procesos de formación en control social, no hubo necesidad de elaborar plan de mejoramiento.	100%
		Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidencias falencias en las encuestas de satisfacción realizadas.		NA

## PLAN ANTICORRUPCIÓN

### CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con el proceso de Modernización se envió el Diagnóstico Organizacional y las validaciones de funciones del Grupo de atención al Ciudadano
- Se incluyó en el Plan de Desarrollo el Eje Capital de Servicios Eficientes 7.2. Política Alcaldía Confiable para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Se elaboró seguimiento a las PQRSD recibidas, respondidas y pendientes por responder, el cual se socializa a los secretarios, gerentes y jefes de Oficina.
- Se realizó la adecuación de la infraestructura del centro de atención telefónica.
- PAE de Atención al Ciudadano diseñado e implementado, se realizaron las capacitaciones el 14 de abril hasta el 12 y 13 julio.
- Se encuentra publicada en la pagina web del Distrito la carta de trato digno.
- El Plan de Incentivos para los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano se implementó, en el mes de septiembre se hizo la premiación del primer ciclo 2016.

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance		
Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Remitir ante la alta dirección la Institucionalización de un Grupo funcional que lidere el Proceso del servicio al ciudadano y los canales de comunicación con la misma.	Con el proceso de Modernización se envió el Diagnóstico Organizacional y las validaciones de funciones del Grupo de atención al Ciudadano	100%		
		Incluir proyectos en el Plan de Desarrollo y gestionar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Se incluyó en el Plan de desarrollo 7. EJE CAPITAL DE SERVICIOS EFICIENTES 7.2. POLÍTICA ALCALDÍA CONFIABLE pagina 160	100%		
		Integrar a las áreas que manejan Atención al Ciudadano para generar desde las buenas prácticas, planes de mejoramiento que nos ayuden a unificar la política y los protocolos de Atención al Ciudadano en todos los puntos de atención.	Se esta coordinando como buen practica la unificación del Digiturno, para asi poder generar una mejor atención al ciudadano, ya que permite transferir los turnos entre ventanillas lo que disminuye los tiempos al ciudadano.	75%		
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Presencial	Realizar en conjunto con la Oficina de Servicios Administrativos y Logísticos el Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos en los Puntos de Atención Principales, para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047	Esta actividad ya finalizó, el cual se documentó mediante un informe donde se evidencia la autoevaluacion de la norma tecnica NTC 6047 del DNP en el cual se visualiza las mejoras se de bene realizar a los bienes del distrito y/o arredados a esta entidad.	100%	
			Gestionar ante la Oficina de Logística la dotación y el Mejoramiento de los puntos de atención al Ciudadano.	Se Trasladó Comparendo Ambiental de Gobierno para el punto de la DDL y se adecuó un punto de atención en el Primer piso local contiguo para atender los PQRSD de la superintendencia de Servicios Públicos	100%	
			Diseñar la estrategia para Unificar el Digiturno en el 1er piso Calle 34 No 43-31	Se envió estudio previo a Estudio del sector, se eleboró Solicitud de CDP	75%	
			Evaluar la efectividad de los requisitos solicitados en los trámites y servicios más críticos del Distrito	Según el Orden de importancia el trámite que se va a modificar es el de Permiso de Eventos Se hizo la modificación del trámite y los requisitos de Prevención y Desastres se estandarizó los eventos. Se realizaron las modificaciones en el portafolio de Tramites y servicios.	100%	
			Identificar tramites y procesos que sean susceptibles de desconcentrar en localidades	Las Alcaldías que inician con los servicios desconcentrados relacionados a continuación serán la Alcaldía Suroriente y Metropolitana: 1. Gestión Social 2. Sisben 3. Salud 4. Gestión Documental 7. Educación 8. Proyectos Especiales	100%	
			Telefónico:	Implementación del Centro de Atención Telefónico	Se realizó la adecuación de la infraestructura del centro de atencion telefonica. Se tienen los informes de la atención telefónica de los meses de mayo Junio y Julio.	100%
			Virtual:	Solicitar a la Gerencia de Sistemas de Información el diseño de la herramienta de comunicación chat virtual.	Esta en marcha una solucion para este tema con la herramienta elastix integrado con el Canal Telefónico y se está gestionado con el cambio de la pagina web.	100%

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance	
<b>Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar el Proyecto de aprendizaje en equipo (PAE) de Atención al Ciudadano a través del Plan Institucional de Capacitación	PAE diseñado e implementado, se realizaron las capacitaciones el 14 de abril hasta el 12 y 13 julio	100%	
		Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Distrito mediante Campañas comunicacionales en todos la importancia de la atención telefónica al Ciudadano	Se han hecho Campañas Por las redes y por el Info, así como el usuario Incognito telefónico y físico (ver videos) para evaluar si contestan los teléfonos y además que se contestan con el protocolo. En dado caso que no contesten con el protocolo se están enviando a los correos personalizados el protocolo.	75%	
		Evaluar el desempeño de los servidores públicos del Grupo de Atención al Ciudadano en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Se concertó con los funcionarios del área de atención al ciudadano los objetivos para 2016. Se hizo la evaluación del desempeño del I semestre de 2016. Esta pendiente la evaluación del II semestre para el mes de Enero de 2017.	75%	
		Implementar el Plan de incentivo individual y grupal para los Funcionarios que atienden público en los Puntos de atención	El Plan de Incentivos se implementó durante los meses de Julio y agosto, en el mes de septiembre se hizo la premiación del primer ciclo 2016.	100%	
		Unificar la imagen corporativa al personal que atiende Ventanillas y público de los puntos del Punto principal Calle 34 No 43-31 y local contiguo.	Se entregaron 3 camisetas a los funcionarios del Edificio Central y Local Contiguo con el fin de que use a diario para que la Imagen Institucional esta unificada.	100%	
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Diseñar el proceso de Atención al Ciudadano con la NTCGP1000:2009	Se publicó en la Intranet los documentos: 1. Procedimientos 2. Indicadores 3. Riesgos y Oportunidades (aquí va la matriz de riesgos y el registro de oportunidades) 4. Productos no conforme (aquí va la Matriz de Planificación y Control Operacional y el Formato de reporte del no conforme) Solo aplica para los procesos que prestan servicios (todos los misionales, Direccionamiento estratégico y Recursos financieros) (No Aplica Gestión de Contratación) 5. Planes de mejoramiento 6. Listado Maestro de Registros y formatos 7. Satisfacción del Cliente (Solo aplica para los procesos que prestan servicios (todos los misionales, Direccionamiento estratégico y Recursos financieros) 8. Requisitos Legales (normograma y matriz de requisitos legales) 9. Caracterización (esta se debe traer desde la información publicada en página web) 10. Identificación partes interesadas (listado de partes interesadas y Contexto de la Alcaldía)		100%
		Identificar y documentar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, los trámites y otros procedimientos administrativos, creando los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental	Se esta trabajando en la actualización del Manual y su imagen corporativa. Está publicado en la web el procedimiento y se implemento en el canal telefónico y en el canal presencial.	75%	
		Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios., mediante el seguimiento a las PQRSD para que se le dé una oportuna respuesta desde la herramienta de SIGOB	Se realizaron informes de PQRSD y se socializaron con las dependencias	100%	
		Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Se encuentra publicada en la pagina web del Distrito la carta de trato digno	100%	
		Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal	Se inicio con la revisión de la Guia de Caracterización de PNSC para la elaboración de la herramienta de recolección de la información. Está publicado en la web el procedimiento y se implemento en el canal telefónico y en el canal presencial.	100%	
		Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Realizar anualmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Se finalizó las encuestas de satisfacción a 509 ciudadanos quienes nos calificaron con 4.2 en el Índice de Satisfacción perceptiva. Comparandolo con el 2015 se aumento 0.7 puntos.	100%

## PLAN ANTICORRUPCIÓN

### QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

- Se fortaleció el portal de niños y ajustó la página web según los requerimientos de la ley de transparencia.
- Se ha conformado el grupo de publicadores, los cuales fueron capacitados sobre el procedimiento para actualización de la página web.
- Elaboración del borrador del Programa de Gestión Documental
- La página web del Distrito se encuentra disponible en 3 idiomas.
- Se publican los boletines con fotografías, audios y videos (sujeto a disponibilidad de material).

# PLAN ANTICORRUPCIÓN

## QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Promover las acciones necesarias para lograr tener los contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web	Se publicaron los contenidos mínimos requeridos por la norma. Esta acción se trabaja con diferentes dependencias de la administración.	100%
		Fortalecer la página web de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Transparencia	Se fortaleció el portal de niños. Se ajusta según los requerimientos de la ley de transparencia. Se estudia proyecto inversión para ajustar sistema operativo de la página. Se actualizó Ley de Transparencia incluyendo nuevos contenidos.	75%
		Ajustar e implementar el procedimiento para actualización de la página web	Se conformó el grupo de publicadores, los cuales fueron capacitados, se atienden de manera personalizada según solicitudes.	75%
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar y ajustar los lineamientos para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo con la Ley 1755 de 2015	La Oficina de Jurídica no ha reportado avances	0%
		Socializar con las dependencias los lineamientos definidos		0%
	Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar borrador del Programa de Gestión Documental	Elaboración del borrador del Programa de Gestión Documental	100%
	Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Tener disponible la información de la página web en idiomas diferentes al español como: inglés, francés y alemán	La página web del Distrito se encuentra disponible en 3 idiomas.	100%
		Tener actualizados los audios que se pueden descargar a través de la página web con la información que se publica en los boletines de prensa	Se publican los boletines con fotografías, audios y videos (sujeto a disponibilidad de material)	100%
		Tener actualizados los videos que se pueden descargar a través de la página web con la información que se publica en los boletines de prensa		100%
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar informe mensual de PQRSD recibidas con tiempos de respuestas de cada solicitud.	Se elaboró el Informe mensuales y se socializaron con las dependencias	100%
Socializar con las dependencias el informe mensual de PQRSD para que realicen los ajustes necesarios para cumplir con la oportunidad de las peticiones		100%		

# PLAN ANTICORRUPCIÓN



## SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

- Para el Nuevo Código de Ética se seleccionaron los Principios mediante acta de comité de ética 001 del 29 de feb de 2016. Se identificaron los Valores y se realizó una encuesta para la participación de los servidores públicos en la elección con los que se identifican.
- El nuevo Código de Etica fue adoptado mediante Decreto 0759 del 18 de octubre de 2016.
- Se asesoró a los Promotores Éticos en el diseño y elaboración de los planes de mejoramiento de gestión ética. El 100% de las dependencias cuentan con dicho plan.
- Se han realizado charlas sobre CLIC y medición del IGA a los promotores éticos, para diseñar estrategias en este sentido, las cuales deben estar en sus Planes Éticos.





# PLAN ANTICORRUPCIÓN



## SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance
<b>Componente 6. INICIATIVAS ADICIONALES</b>	<b>6. INICIATIVAS ADICIONALES</b>	Elaborar borrador de Código de Ética	Se diseñó la Encuesta y se realizó por los servidores públicos (959), fueron elegidos 7 valores que junto con los Principios, Deberes, Directrices constituyen la construcción del borrador. El Borrador fue entregado para su revisión el 31 de	100%
		Elaborar borrador Código de Buen Gobierno	Sólo se pudo elaborar Cronograma de Actividades para iniciar Código de Buen Gobierno en el 2017, teniendo en cuenta que se debía tener como base el Código de Ética y las políticas emanadas de la migración a la NTC iso 9001:2015.	75%
		Revisión y adopción del Código de Ética y del Código de Buen Gobierno	Código de ética adoptado mediante Decreto 0759 del 18 de octubre de 2016. El código de buen gobierno se proyecta para 2017	75%
		Implementación de Plan de Mejoramiento a la Gestión Ética en los procesos cuya percepción arrojó valores inferiores al 87%	Se asesoró a los Promotores Éticos en el diseño y elaboración de los planes de mejoramiento. Al interior de los Procesos se han realizado en el primer semestre de la vigencia algunas acciones derivadas del antiguo Código de Ética. El 100% de las dependencias contaban con plan de mejoramiento de gestión ética.	100%
		Implementación de estrategias pedagógicas y comunicativas para fomentar la cultura de la legalidad e integridad en Colombia - CLIC - Programa liderado por la Procuraduría General de la Nación	El tema de la CLIC se encuentra reflejado en los planes de mejora formulados en cada uno de los procesos, con el apoyo de los Promotores Éticos en el Componente 2. Con base al seguimiento de los planes se pudo observar el cumplimiento de las acciones. De igual manera, se desarrollaron charlas pedagógicas a los promotores éticos para difundir la cultura CLIC al interior de sus	100%
		Implementación de acciones de mejoramiento en los procesos cuyos resultados fueron igual o inferiores al 70% para subsanar las debilidades encontradas en la medición de IGA	Con el equipo de Promotores Éticos se realizaron jornadas y se implementaron planes de mejoramiento en los procesos para subsanar debilidades encontradas en la medición de IGA. Estos Promotores adelantaron actividades de tipo pedagógico en las Secretarías, jefaturas, y Gerencias que mantienen contacto directo con el usuario con el fin de fomentar el cumplimiento a respuestas a PQRS y fortalecer la cultura de la cortesía, buen trato y amabilidad en consonancia con lo consagrado en nuestro Código de Ética. Se monitoreó el cumplimiento a los planes de mejora en los procesos.	100%
		Monitorear anualmente los indicadores calculados por entidades externas para conocer el grado de avance que ha tenido la entidad en la lucha de la corrupción	Se realizó el monitoreo de los indicadores definidos disponibles	100%



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario

# PLAN ANTICORRUPCIÓN



## AVANCE PROMEDIO POR COMPONENTE

COMPONENTE	AVANCE PROMEDIO
I. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	100%
II. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	78%
III. RENDICIÓN DE CUENTAS	100%
IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	95%
V. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	77%
VI. INICIATIVAS ADICIONALES	93%
TOTAL AVANCE PROMEDIO DEL PLAN	91%
<b>SOBRESALIENTE</b>	Entre el 91% y el 100% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario



# GRACIAS



Calle 34 No. 43 - 31 - [barranquilla.gov.co](http://barranquilla.gov.co)  
[atencionalcidudano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalcidudano@barranquilla.gov.co) - Barranquilla, Colombia